



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): ELIANA MARCELA

APELLIDOS: GIRÓN PABÓN

NOMBRE (S):

APELLIDOS:

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JAVIER ALBERTO

APELLIDOS: BUENO ESTEBAN

TITULO DE LA TESIS: DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL PROYECTO ESPECIAL JARDIN SOCIAL NUEVO AMANECER COMO AMPLIACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE COMFAORIENTE SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008

RESUMEN:

Se realizó una descripción general del Sistema de Gestión de Calidad de Comfaorienté y un diagnóstico de la situación actual del Jardín Social Nuevo Amanecer, con los cuales se analizó el nivel de cumplimiento de los requerimientos de la NTC ISO 9001:2008. Igualmente, se estableció la estructura documental exigida por la norma para el proyecto especial del, jardín. Por último, se implementó el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a la documentación realizada y a los lineamientos de la norma.

Palabras clave: documentación, implementación, jardín, COMFAORIENTE, NTC ISO 9001:2008.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 122

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD PARA EL PROYECTO ESPECIAL JARDIN SOCIAL NUEVO
AMANECER COMO AMPLIACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE
COMFAORIENTE SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008

ELIANA MARCELA GIRÓN PABÓN

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD PARA EL PROYECTO ESPECIAL JARDIN SOCIAL NUEVO
AMANECER COMO AMPLIACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE
COMFAORIENTE SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008

ELIANA MARCELA GIRÓN PABÓN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director
JAVIER ALBERTO BUENO ESTEBAN
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CUCUTA
2012

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Agosto 30 de 2012

HORA: 4:00 p.m.

LUGAR: CREAD - SALA 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL PROYECTO ESPECIAL JARDÍN SOCIAL NUEVO AMANECER COMO AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE COMFAORIENTE SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008"

Jurados: Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Lic. RUTH ADRIANA CASTELLANOS

Director: Ing. JAVIER ALBERTO BUENO

Nombre de la estudiante	Código	Calificación
		Letra Número
ELIANA MARCELA GIRON PABON	COD: 1190125	Cuatro. Cuatro 4.4

APROBADA

Ing. CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Lic. RUTH ADRIANA CASTELLANOS

Vo.Bo. **SORJA ORJUELA ABRIL**
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Sandra Rey

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.3 JUSTIFICACIÓN	15
1.4 OBJETIVOS	15
1.5 DELIMITACIONES	16
1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES	16
2. REFERENTES TEÓRICOS	17
2.1 ANTECEDENTES	17
2.2 MARCO TEÓRICO	18
2.2.1 Serie de Normas ISO	18
2.2.2 Fases de un Sistema de Gestión de la Calidad	19
2.2.3 Diagnóstico	20
2.2.4 Procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008	21
2.2.5 Determinación de las necesidades de documentación	21
2.2.6 Implantación de un sistema documental	23
2.2.7 Estructura de las normas internas	23
2.2.8 Medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad	26
2.3 MARCO LEGAL	29

3. METODOLOGÍA	30
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	30
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	31
4. DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL PROYECTO ESPECIAL JARDÍN SOCIAL NUEVO AMANECER	32
4.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE COMFAORIENTE	32
4.1.1 Reseña histórica de la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano	32
4.1.2 El Sistema de Gestión de Calidad de COMFAORIENTE	33
4.2 DIAGNÓSTICO DEL JARDÍN SOCIAL NUEVO AMANECER	38
4.2.1 Principales actividades que se desarrollan en el Jardín Social Nuevo Amanecer	39
4.2.2 Ubicación de El Jardín Social Nuevo Amanecer dentro del mapa de procesos de COMFAORIENTE	44
4.2.3 Metodología del diagnostico	44
4.2.4 Análisis de la lista de chequeo	57
4.3 ESTRUCTURA DOCUMENTAL PARA EL JARDÍN SOCIAL NUEVO AMANECER, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008	58
4.3.1 Elaboración y control de documentos	58
4.3.2 Diseño de indicadores para el Jardín Social Nuevo Amanecer	78
4.4 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE ACUERDO A LA DOCUMENTACIÓN ESTABLECIDA, SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008	82
4.4.1 Sensibilización del sistema de gestión de la calidad	82

4.4.2 Evidencias de las capacitaciones	83
4.4.3 Actualización del listado maestro de documentos	87
4.4.4 Actualización del listado maestro de registros	90
4.4.5 Seguimiento, medición y evaluación del sistema de gestión de calidad	95
4.4.6 Auditoria externa	104
5. CONCLUSIONES	105
6. RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	110